

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN VIRTUAL

---

## Front Office

Capacitación &  
Desarrollo de RRHH



**DGUIAFE**

## Presentación

Esta capacitación virtual provee las herramientas para realizar los procedimientos de cobranza en Front Office a través del Sistema Integral de Recaudación (SIR).

## Objetivos

Formar a los participantes en las tareas asociadas a los procedimientos relacionados a Front Office para que sean capaces de:

- Conocer las consideraciones generales y el procedimiento para ingresar un ítem en el proceso de cobro.
- Identificar los procedimientos de pago, sus modalidades y el cierre de operaciones.
- Reconocer los procedimientos para la emisión de entradas gratuitas, la consulta de stock, las funcionalidades de cobro y reportes.

## Destinatarios

Todos los agentes del GCBA, bajo cualquier modalidad contractual, que desarrollen tareas relacionadas a Front Office a través del SIR.

## Metodología de enseñanza-aprendizaje

La capacitación se realiza en un campus virtual donde el contenido se presenta a través de cuatro recursos multimediales: el material de lectura, la guía didáctica, el videotutorial y la autoevaluación. Diseñados en conjunto, tienen como finalidad crear un espacio de aprendizaje interactivo para los usuarios.

Según sea una capacitación certificada o autogestionable, es posible contar con el acompañamiento de un tutor o realizar consultas a través del formulario Mesa de ayuda.

## Modalidad de evaluación

El participante cuenta con una autoevaluación por tema que le permite poner a prueba los conocimientos adquiridos. Los criterios de aprobación varían según la modalidad de la capacitación (certificadas o autogestionables).

## Temario

### **Tema I - Proceso de cobro**

---

- Consideraciones generales.
- Front Office – Punto de cobranza:
  - Usuarios.
  - Requerimientos de sistema.
  - Sobre el uso del impresor fiscal PR-4-F/5-F.
- Circuito de facturación.
- Proceso de cobranza:
  - Por código.
  - Por código de barras.
  - Por número de boleta.

### **Tema II - Modalidades de pago**

---

- Efectivo.
- Cheque.
- Tarjeta de crédito/debito:
  - Posnet.
  - Intellicard – Sistema Hasar.

### **Tema III - Otras gestiones**

---

- Emisión de entrada gratuita:
  - Consulta de stock.
- Funcionalidades de cobros:
  - Anulación.
  - Entrega de efectivo.
  - Rectificar.
- Funcionalidades de reportes:
  - Arqueo de caja.
  - Cierre Z.